

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai Evaluasi Kinerja Manajemen Kehumasan Universitas Katolik Widya Mandala. Humas merupakan ujung tombak institusi untuk membentuk citra institusi. Peranan humas bukan sekedar alat promosi tapi untuk mengkomunikasikan nilai-nilai institusi kepada publik. Sejauh ini upaya evaluasi kinerja PR belum dilakukan dan belum ada ukuran sejauh mana program yang dibuat oleh Kantor Humas dikatakan berhasil. Penelitian ini dilakukan untuk lebih memfokuskan strategi jangka panjang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif eksploratif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas suatu kebijakan atau program, berdasarkan umpan balik dari orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut.

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah aktivitas yang ditujukan kepada publik internal memiliki efektivitas internal yang cenderung rendah yaitu sebesar 58,5% dibandingkan dengan publik eksternal yang cukup tinggi sebesar 92,4%. Humas harus memberikan terpaan program dan sosialisasi yang tepat untuk menjangkau sasaran. Program komunikasi tidak hanya berjalan pada satu sisi saja, namun harus kedua sisi yaitu internal dan eksternal. Program komunikasi internal bisa membangun budaya korporasi, meningkatkan rasa bangga pada korporasi. Program komunikasi harus dilakukan secara berkesinambungan.

Kata kunci: *public relations*, manajemen *public relations*, evaluasi kinerja *public relations*